

事例から学ぶ

# 相談員のためのトラブル対策

NEWS

## デイの臨時利用を頼んだのに迎えが来ない？

### ■「本日は利用日ではありません」と対応

ある朝、Kさんの娘さんから、「さっきから迎えを待ってるのに来ないじゃない！」といきなり怒鳴り声で電話が入りました。驚いたスタッフはとっさに壁に貼ってある利用日一覧を見て「Kさんは本日は利用日ではありませんよ」と答えました。すると更に大きな声で「今日は大事な用事があるので、定期利用日ではないけどお願いしたはずよ、先週頼んだじゃない！」と怒り心頭です。スタッフは「今調べます」と言い、利用者一覧を見ましたが、Kさんの名前がないので「やはりKさんの名前はありません」と答えました。すると「何言ってんの、先週お宅のスタッフに頼んだはずよ」と言うので、「スタッフの誰に頼んだのですか？」と尋ねると「もういい、頼まない」と電話が切れました。その後、どのスタッフがKさんの臨時利用を受け付けたのか調べてみると、娘さんから依頼を受けたのは71歳の送迎車のドライバーと判明しました。所長が直接娘さんを訪問して謝罪し、トラブルは收拾しました。

## クレームがトラブルに変わるクレーム電話受付者の対応

### ■ドライバーのミスよりスタッフの対応が問題

送迎車の運転手が娘さんから臨時利用の依頼を受けていながら、これをスタッフに伝え忘れたことがクレームの原因です。しかし、クレームを更に大きなトラブルに変えてしまったのは、クレームの電話に出たスタッフの対応です。Kさんの娘さんは単刀直入に「時間になっても送迎車が来ない」と自分が直面している問題を訴えています。

ところが、電話を受けたスタッフは「その日はKさんの利用日ではない」とクレームの原因が相手の落ち度であるかのような対応をしています。娘さんは自分の主張が正しいと思っていますから、この対応に大きな怒りを感じたのです。この時点では非がどちらにあるかよりも、娘さんとのトラブルの解消に努めなければならなかったのです。

スタッフが娘さんの気持ちを察して、「それは申し訳ありません、今日は、ご利用日だったのでしょか？送迎の車はすぐに向かわせますのでもう少しお待ちください」と答えていれば、お客様は少し落ち着いてもうしばらく待ってくれたでしょう。相手の立場で今起こっていることを想像する力が、このスタッフには欠けていました。



### ■ドライバーの伝言ミスが悲惨な事故を引き起こすことも

次に娘さんは、「先週お宅のスタッフに頼んだはず」と言っています。最近ではデイの送迎車のドライバーは、契約（嘱託）社員として運転業務だけで採用することがありますし、高齢のドライバーもたくさんいらっしゃいます。ご家族は、デイのスタッフとドライバーを区別してはみませんので、スタッフと同様に重要な申し出をすることがあり、これをスタッフに伝え忘れてクレームになることが度々あるのです。このようにドライバーを雇用しているデイサービスでは、工夫して連絡ミスを防がなくてはなりません。

実は10年前に千葉で起きた「送迎車降ろし忘れ死亡事故」でも、亡くなった利用者は、その日利用者名簿に名前が載っていなかったために、送迎車に取り残され長時間放置されたのです。被害者の家族は、臨時利用の希望をドライバーに伝えましたが、デイのスタッフには伝わっていなかったため、送迎車から降りてこない利用者にスタッフは誰も疑問を抱かなかったのです。この事件以来、ドライバーに伝言を記入するノートを持たせて送迎終了時にチェックしたり、家族からの伝言を目の前で電話連絡させるなど、悲惨な事故の防止のための対策を講じているデイサービスは多いのです。

#### 発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社  
マーケット開発部 市場開発室  
担当 堀江・窪田 TEL 03-5789-6456

監修：株式会社安全な介護 代表 山田 滋

#### 担当課支社・代理店

株式会社福祉施設共済会  
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOST<sup>®</sup>ル  
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882